

Megatrend Digitalisierung – warp speed auch in der Assistenz

Im Rahmen unserer Kerntätigkeit – der Besetzung von Assistenzpositionen – beschäftigen wir uns seit Jahren mit der Frage, welchen Einfluss die Digitalisierung auf die Berufswelt generell und auf die tägliche Arbeit von Assistentinnen und Assistenten im Besonderen haben wird. Die Corona Krise hat bei vielen Unternehmen zu einer Beschleunigung von «New Work» Arbeitsmodellen geführt, die sich nun bewähren müssen und bei denen auch den Assistentinnen und Assistenten eine veränderte Rolle zukommt. Dabei rücken Arbeitsort und fixe Arbeitszeiten zunehmend in den Hintergrund.

Jetzt ist die Zeit für Unternehmen und Mitarbeitende, die Chance zu ergreifen und die Weichen neu zu stellen. Wann, wenn nicht jetzt kann das Momentum für positive Veränderungen genutzt werden? Aus den Gesprächen mit unseren Kunden und KandidatInnen haben wir die Rückmeldung erhalten, dass der Lockdown und die damit einhergehenden einschneidenden Veränderungen ein gigantischer Versuchsballon für neue und flexiblere Arbeitsmodelle, Digitalisierung und Automatisierung war. Diese Themen wurden zwar auch in den letzten Jahren diskutiert, aber Covid-19 hat die Umsetzung mit warp speed vorangetrieben. Bereits 2017 sind Deloitte, die HSLU und die Vereinigung Swiss-VR in einer gemeinsamen Studie der Frage nachgegangen, welche Themen die Verwaltungsräte von Schweizer Unternehmen in den vorangegangenen zwölf Monaten am intensivsten beschäftigt hatten. Zuoberst auf der Rangliste landete dabei der Themenkomplex «Digitalisierung/Robotik/Automatisierung». Würde die Studie heute wiederholt, dürfte sich diese Spitzenposition noch weiter akzentuiert haben.

Unternehmen, die früh darauf gesetzt haben, ihre Mitarbeitenden in der Krise mit einzubeziehen und bspw. Analysen und Umfragen durchgeführt haben, konnten in den letzten Monaten wichtige Erkenntnisse gewinnen. Nun gilt es, die richtigen Schlüsse zu ziehen und die positiven Veränderungen gezielt zu verankern, denn der eigentliche Chan-

ge liegt in der Hand der Menschen, die sich auf die neuen Prozesse und Systeme einlassen. Gerade in Grosskonzernen fallen Schlagworte wie «Digital by Default» oder «Smart Working» in den letzten Monaten vermehrt; damit gemeint ist das flexible, digitale Zusammenarbeiten von verschiedenen Standorten aus. Dabei kommt den Mitarbeitenden mehr Verantwortung zu, da der Fokus sich weg von Präsenzzeiten hin zu den Arbeitsresultaten verschiebt.

Unisono bestätigten unsere Kunden, dass es aufgrund der sich verändernden Märkte zu strukturellen Anpassungen kommen wird, damit einher gehen auch angepasste Kommunikationsmassnahmen sowie neue Unternehmensrichtlinien und Vereinbarungen mit den Mitarbeitenden. Eine grosse Rolle wird neben den veränderten Rahmenbedingungen auch eine transparente und klar ergebnisorientierte Führung spielen. Dazu müssen Ziele klar definiert sowie festgelegt werden, anhand welcher Leistungsindikatoren diese zu messen sind. Kontrovers diskutiert wird in

diesem Zusammenhang das Thema «Kontrolle der Mitarbeitenden» und hier gibt es durchaus auch kritisches Feedback. Interessant dazu der Kommentar von Herrn Stefan Mair in der Handelszeitung, der auf das Thema Kontrolle der Mitarbeitenden im Home Office eingeht <https://www.handelszeitung.ch/unternehmen/warum-die-novartis-uberwachung-richtig-ist>. Der Tenor der Kritik auf diesen Kommentar: Wie kann es sich eine Firma erlauben, darauf zu achten, wie und wie oft die Mitarbeiter arbeiten?

Ebenfalls kritisch – und zwar zum Thema «Produktivität der Mitarbeitenden im Home Office» äussert sich der CEO von JPMorgan, Jamie Dimon, nachzulesen im Cash Artikel vom 15.9.2020 «Bei JPMorgan sinkt Produktivität der Mitarbeiter im Home-Office». <https://www.cash.ch/news/top-news/arbeitswelt-bei-jpmorgan-sinkt-produktivitaet-der-mitarbeiter-im-home-office-1619160>



Klar scheint, dass die anstehenden Veränderungen komplex und mehrdimensional sein werden. Die Zusammenarbeit wird sich stark verändern, auch im Bereich der Assistenz. Hier kann und wird es keine Ausreden mehr geben, dass «man für den digitalen Wandel nicht gerüstet ist». Längst in aller Munde, erfährt das Berufsbild der Assistenz – wie zahlreiche andere berufliche Funktionen – einen einschneidenden Umbruch. Das spiegelt sich auch in den Weiterbildungsangeboten, die sich grosser Nachfrage erfreuen, wider. Um exemplarisch einige zu nennen: CAS FH Digital Office Management der Kalaidos Fachhochschule, Seminare zum Thema Assistenz 4.0 oder das Angebot der NSH «Digital Office Assistant».

Konsens herrscht darüber, dass einfach zu automatisierende Aufgaben weiter verschwinden werden, weil sie sich von Maschinen und Software-Applikationen schneller, effizienter und zuverlässiger erledigen lassen. Das wiederum bedeutet, sich möglichst rasch Fähigkeiten anzueignen, die es erlauben, komplexere Tätigkeiten zu übernehmen. Dies erfordert den unbedingten Willen zur thematischen Offenheit, zu Flexibilität und zu kontinuierlicher Weiterbildung.

«Technology competes with humans for tasks»

Die technologischen Fähigkeiten in den Bereichen Digitalisierung, künstliche Intelligenz (AI), Maschine Learning, Deep Learning etc. werden kontinuierlich weiterentwickelt. In der Forschungsarbeit «[AI & The Future of Work, Davos Edition 2019](#)» des Credit Suisse Research Institutes kamen die Forscher zum Schluss, dass sich die Technologie auf bestem Weg befindet, schon bald in ernstzunehmende Konkurrenz zu den Menschen in hochentwickelten Arbeitsmärkten einzutreten. So heisst es in ebendieser Studie «technology in the form of machines, robots and digital assistants competes with humans for tasks.». Mit explizitem Fokus auf den Assistenzbereich besagt der Bericht «digital assistants organize schedules, plan trips and provide answers to many questions people have». Dieser Bericht wurde jedoch vor Covid-19 und vor den verhängten Reisestopps, verfasst.

Die Planung, Koordination und Organisation von Reisen wird nicht komplett verschwinden, aber es ist davon auszugehen, dass ein Umdenken bezüglich Geschäftsreisen stattfinden wird - nicht zuletzt aufgrund des erbrachten Beweises in den letzten Monaten,



dass Meetings auch virtuell stattfinden können. Eine zentrale Rolle spielt auch das ökologische Bewusstsein sowie der Druck zu Kosteneinsparungen.

«Tasks appear difficult to automate if they involve social skills»

Vereinfacht ausgedrückt, besagt die Credit Suisse Studie: Je mehr soziale Interaktionen eine spezifische Aufgabe beinhaltet, desto schwieriger ist deren Automatisierung und desto mehr humane Kompetenzen erfordert sie weiterhin. Zu diesen Skills zählen gemäss den Experten insbesondere «Negotiating, Coordinating, Teaching and Care-Giving».

Solche Aufgaben werden im zukünftigen Berufsalltag erfolgreicher Personen in Assistenzfunktionen von entscheidender Bedeutung sein. Um sich dafür zu wappnen, müssen sich Assistentinnen und Assistenten insbesondere die folgenden Skills aneignen:

- Ausgeprägte Technologie-Affinität, um die immer wichtiger werdende Schnittstelle zwischen Menschen und modernen, effizienzsteigernden Tools zu beherrschen und problemlos anwenden zu können

«Technology competes with humans for tasks»

.....

«Tasks appear difficult to automate if they involve social skills»

- Fähigkeit und Bereitschaft zu Job Expansion – sei es im Rahmen der selbständigen Abwicklung von oder der Mitarbeit bei Projekten oder durch nutzenstiftende Beiträge in den Bereichen Marketing, Kommunikation, Business Development, Controlling, Human Resources etc.
- Flexibilität bezüglich Arbeitsort und Arbeitsplatz, denn Assistenz Tätigkeiten können heutzutage dank moderner Technik problemlos von überall aus erledigt werden

Vieles deutet darauf hin, dass das Aufgabenspektrum von Assistenzpositionen an Attraktivität gewinnen wird, während gleichzeitig deren kognitive Anforderungen zunehmen. Executive Assistants, die sich proaktiv auf die nicht mehr aufzuhaltenden Veränderungen vorbereiten möchten, setzen sich bewusst mit technologischen Entwicklungen ausei-

einander, damit sie ihre Vorgesetzten bei der digitalen Transformation kompetent unterstützen können. Es kann sich auszahlen, sich gezielt Fähigkeiten in den Bereichen Kommunikation, Office 365, «agile thinking», »digital workflow« oder aber Lean-Management-Methoden zum papierlosen Office anzueignen, um für das VUKA-Umfeld «Volatility, Uncertainty, Complexity and Ambiguity» optimal gerüstet zu sein. Interkulturelle Kompetenzen und Fremdsprachenkenntnisse sind weiterhin ebenso unerlässlich wie Integrität, Diskretion, Eigeninitiative, Teamfähigkeit, Kreativität und eine positive Arbeitseinstellung.

Seit geraumer Zeit stellen wir bei der Assistenz-Rekrutierung fest, dass eine betriebswirtschaftliche Weiterbildung sowie Kenntnisse in den vorgenannten Bereichen durchaus gefragt und ein Gewicht in der Waagschale sind.



Assistenz 4.0 - ein Erfahrungsbericht

Um mir ein Bild über die Zukunft der Assistenzfunktion zu machen, bin ich bereits Ende 2017 in die USA gereist und habe mich dort unter anderem mit Tiffany Knight getroffen, die bei IDEO, einem global tätigen Beratungsunternehmen für Produktdesign sowie Produkt- und Dienstleistungs-Innovation, als Management-Assistentin tätig ist. IDEO hat seinen Hauptsitz in Palo Alto im Silicon Valley, berät einige der umsatzstärksten Unternehmen der Welt und beschäftigt Experten auf den Gebieten Industrie-, Interaktions- und Kommunikationsdesign, Ingenieure verschiedenster Fachgebiete, Softwareprogrammierer, Branding Spezialisten, Anthropologen und Psychologen. Tiffanys Funktion nennt sich «Senior Leadership Coordinator», und sie agiert als zentrale Koordinations- und Schnittstelle des Teams. Ihren persönlichen Beitrag zum Unternehmenserfolg beschreibt Tiffany wie folgt:

“I am adding to creativity and I give my best to create an atmosphere where people feel motivated.”

“Good intuition. I understand a little extra what our managers need and first and foremost when they need it.”

“I act as a project manager - I help the teams to keep up their timelines, I help them connecting with other people and I manage expectations.”

Was es braucht, um Digital Leaders und Change Agents effektiv und effizient unterstützen zu können, fasst Tiffany folgendermassen zusammen:

“Strong analytical aptitude.”

“Being passionate about digital products/transformation.”

“Must enjoy being business owner for digital projects and anything digitally related.”

“Being super-proficient in reporting on tools, projects and products.”

“Possess the experience of a collaborative working environment and cross-functional teams.”

“Being able to inspire and motivate key stakeholders and teams with positivity & enthusiasm.”

“Must be super-flexible.”

“Personality is key. This goes hand in hand with the willingness to get things done.”

“Strong organizational skills.”

“Extra-ordinary communications skills to understand business relations and ability to build networks.”

“Ability to cope with ever changing topics/projects/priorities.”

“Your mindset should be: I want to make a new experience and I am open for it.”



BARNICKEL & FELLOWS Search for Executive Assistants

Ute Barnickel ist Gründerin und Managing Director von BARNICKEL & FELLOWS, einer Search Boutique für Executive Assistants und Digital Assistants.

Barnickel & Fellows verfügt neben einem über Jahre gewachsenen Assistenznetzwerk auch über einen Pool an «Digital Enablers». Engagierte Persönlichkeiten mit einem entsprechenden Ausbildungs- und Erfahrungshintergrund bspw. Change Management, Business Innovation, Entrepreneurship und Digital Marketig. Über alle Branchen und Regionen hinweg ist die Digitalisierung ein zentrales Thema für Unternehmen. Sie verändert die Art und Weise, wie Produkte und Dienstleistungen hergestellt und verkauft werden ebenso wie den Umgang mit Kunden.

Um erfolgreiche Transformationsprozesse zu ermöglichen und durchzuführen, braucht es Talente, die in der Lage sind, Aufgaben und Dienstleistungen auf intelligente, effiziente und integrierte Weise zu erfüllen. Daher konzentrieren wir uns auf Personen, mit einem «digital mindset» - Change Agents, die das Potenzial neuer Technologien erkennen und diese in entsprechende Geschäftslösungen umsetzen können.

Ute Barnickel verfügt über langjährige Erfahrung und fundierte Kenntnisse in der Rekrutierung und ist Gastautorin bei MissMoneypenny, dem Schweizer Fachmagazin für Assistenz und Office Management. Sie leitet Workshops und Seminare für Assistentinnen und Assistenten und hat bereits zahlreiche Artikel zum Thema «Assistenz» und «Assistenz 4.0» in Fachzeitschriften veröffentlicht.